

Oplegnotitie GEMMA eProces Meldingen

Introductie

Deze oplegnotitie geeft een kort overzicht van de scope, achtergrond en uitgangspunten van het GEMMA eProces *Meldingen*. Het GEMMA eProces Meldingen is een generiek procesmodel voor gemeenten. Door het gebruik van rollen kan iedere gemeente dit procesmodel vertalen naar zijn of haar eigen situatie en eventueel aanvullen met gedetailleerde procesmodellen of werkinstructies voor stappen als “beoordelen”.

Het procesmodel is opgesteld op basis van de GEMMA Procesarchitectuur Dienstverlening (<http://www.kinggemeenten.nl/content/gemma-procesarchitectuur>). De modelleringstaal die is gebruikt is de Business Process Modeling Notation, BPMN (v1.0). Dit is een internationale standaard voor het modelleren van processen die ook door de NORA wordt voorgeschreven. Meer informatie en uitleg over de wijze van modelleren kunt u vinden in de GEMMA Procesarchitectuur Dienstverlening.

Totstandkoming & historie

Dit proces is gemodelleerd met inbreng van gemeente Leidschendam-Voorburg. Hierna is het eProces gegeneraliseerd en door KING gecontroleerd op consistentie met de GEMMA procesarchitectuur.

Achtergrond Proces Meldingen

Het proces Meldingen heeft als doel het afhandelen van een melding en het resultaat hiervan terugkoppelen naar de burger.

Bij een melding meldt de klant iets aan de gemeente en verwacht hij dat de gemeente daar iets mee doet. Een melding heeft meestal betrekking op overlast of ene gevaarlijke situatie in de openbare ruimte. De klant verwacht dat de gemeente “iets” doet (zwerfvuil opruimen), maar vraagt niet om een specifieke actie. Procesmatig krijgt de klant een bericht van wat er met de melding gedaan is (terugmelding dat vuil is of wordt opgeruimd,...). Deze terugmelding is niet noodzakelijk. In sommige gevallen kan de burger het resultaat direct zien (een gerepareerde lantaarnpaal).

- Er wordt niet gevraagd om een specifiek product van de gemeente. Er wordt geen product of beschikking aan de klant geleverd.
- Het verschil met een “verzoek” is dat de klant niets vraagt, maar meldt. Er is dus geen “ja/nee antwoord” van toepassing.
- Het verschil met een “aangifte” is dat deze verplicht zijn. Er geen is plicht om de meldingen te doen.
- “Milieumeldingen” vallen onder de Wabo en dus onder het vergunningenproces.

Scope Proces

Het proces Meldingen omvat een groot aantal verschillende gemeentelijke producten en diensten.

Onder andere de volgende gemeentelijke zaaktypen vallen onder het proces meldingen:

Melden overlast hangjongeren, melden gevaarlijke (verkeers)situatie, melden probleem met sluis, melden zwerfvuil, melden kapotte straatkolk (of put), melden mankement stroomkast, melden losliggende stoeptegel, melden kapotte straatverlichting, melden autowrak, melding beschadiging straatmeubilair.

“Milieumeldingen” vallen onder de Wabo en dus onder het vergunningenproces.

Specifieke punten bij Meldingen

- In het generiek procesontwerp meldingen is personificatie noodzakelijk om verdere verduidelijking te kunnen vragen en om terug te kunnen melden (op anonieme meldingen kan niet worden teruggemeld)
- Het proces meldingen is inclusief het oplossen van de melding (opruimen zwerfvuil, vragen het bushokje te repareren,...). Dit is essentieel, wil men klantgericht, een tijdige oplossing garanderen en de melder kunnen melden wat er met de melding is gedaan
- “stap 0: Informeren” is voor dit meldingenproces weggelaten. Dit is bij een melding minder relevant dan bv. bij inkomens- en maatschappelijke ondersteuning of vergunningen.
- De ‘intake op zaak’ is ‘licht kanaalafhankelijk; bij meldingen via het internet, post en e-mail kan er enkel op volledigheid worden getoetst tijdens de intake en niet op duidelijkheid. Aan de telefoon of balie kan een medewerker nog doorvragen als iets in de melding onvoldoende duidelijk is.
- Meldingen worden t.b.v. de afhandeling doorgezet naar een ‘specialist’. Dit kan bv. ook een werkverdelers binnen een specialistische afdeling zijn. Hiertoe moet de orkestrator dus beschikken over een lijst meldingen en specialisten. Dit kunnen ook externe specialisten zijn (elektriciteitsbedrijven, vervoersmaatschappijen,...). In het kader van de gemeente als de meest nabije overheid is ervoor gekozen deze meldingen voor de klant op te volgen. Van deze externen wordt ook een korte terugkoppeling over het oplossen verwacht.

Veelgestelde Vragen

Kunt u mij het bronbestand van het proces sturen?

Op verzoek kunnen wij u het bronbestand (MS Visio) sturen. Dit kunt u gebruiken om uw gemeentespecifieke processen op te baseren. Hierbij dient echter wel steeds naar de originele versie verwezen worden, en moet worden aangegeven wat er veranderd is, zodat altijd zichtbaar is hoe nieuwe modellen staan t.o.v. het standaard procesmodel.

Vragen en opmerkingen?

Hebt u vragen of opmerkingen over dit eProces of over de procesarchitectuur? Laat het ons dan weten op info@kinggemeenten.nl.